S V B Sociale Verzekeringsbank

Voorzitter Raad van Bestuur
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 48 12
E-mail: nvermeulen@svb.nl

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer drs. M.J. van Rijn
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Datum	Ons kenmerk	Telefoonnummer
17 mei 2015	RvB.82/15/NV/jvr	

Mijnheer de Staatssecretaris,

Bijgaand de voortgang op de afspraken uit de gezamenlijk overeengekomen 'Marsroute 15 mei'.

Hoogachtend,

drs. N.A. Vermeulen MBA
Voorzitter Raad van Bestuur

Voortgang Marsroute 15 mei
17 mei 2015

Op 26 maart 2015 heeft de Tweede Kamer door een motie, ingediend door het lid Dijkstra, de regering verzocht om ervoor te zorgen dat het uitbetalingsregime voor zowel de zogenoemde maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei 2015 op reguliere basis functioneert.

Voor de uitvoering van de aangenomen motie Dijkstra zijn op zes resultaatgebieden afspraken gemaakt tussen de staatssecretaris van SZW, VWS en de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Bij de geformuleerde resultaatsafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB én een correcte declaratie indient bij de SVB. Het gaat om onderstaande afspraken op hoofdlijnen, waarop hieronder de voortgang wordt vermeld in de aanloop naar het AO op 20 mei.

1: Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis en geen 'oude' voorraden meer

In de motie wordt onderscheid gemaakt tussen maandloon en declaraties. Dat is in de uitwerking ook gebeurd. Afgesproken is dat per 15 mei:

A. **Alle ingekomen correcte declaraties in de maanden januari-februari-maart betaald zijn.**

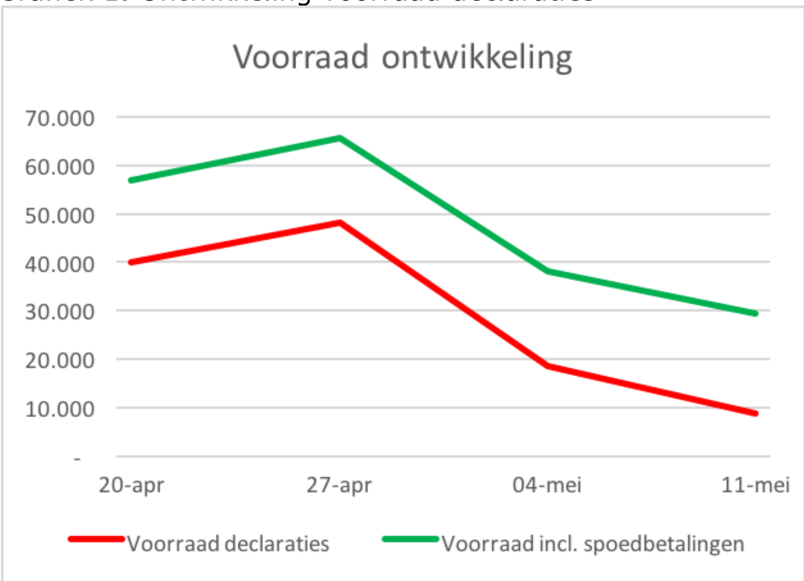
De SVB heeft in de periode tot en met 2 mei 300 medewerkers integraal opgeleid, voornamelijk in de avonduren en in de weekenden. Vanaf 4 mei zijn deze medewerkers volledig inzetbaar. Vanaf 4 mei is er een sterk toegenomen productie van betaalde declaraties.

De auditdienst SVB heeft een fysieke deelwaarneming uitgevoerd op de per post binnengekomen declaraties bij de postkamer van de directie SSP in Utrecht. Deze fysieke deelwaarneming betrof 6 werkdagen (30 april, 1,4,6,7 en 8 mei). De auditdienst heeft vastgesteld dat alle ontvangen post ook daadwerkelijk dezelfde dag is gescand.

In de week van 11 mei komen er gemiddeld 10.490 declaraties per dag binnen. De gemiddelde verwerking van declaraties per werkdag bedraagt in deze week 13.729. De werkvoorraad aan openstaande declaraties bedraagt 8.800 per 14 mei. Conform afspraak is de werkvoorraad declaraties niet groter dan in tien productiedagen verwerkt kan worden. De huidige werkvoorraad zit op het niveau van wat in één à twee dagen verwerkt kan worden.

De voorraad openstaande declaraties is sterk dalend, zoals zichtbaar wordt in grafiek 1 op pagina 2.

Grafiek 1. Ontwikkeling voorraad declaraties



Deze grafiek wordt nader toegelicht onder punt B.

Ten aanzien van de nog openstaande declaraties zijn mogelijk ook betalingen via het *Rapid Response Team* (RRT) of via het interne spoedbetalingenkanaal gedaan. Bij een deel van de nog openstaande declaraties zal een betaling daarom niet nodig zijn. Er is conform afspraak prioriteit gegeven aan het mogelijk maken van de continuering van zorg, niet aan het administratief herstellen en verwerken van de spoedbetalingen.

Het aantal betaalde declaraties per maand fluctueert. Als er bijvoorbeeld in mei een declaratie binnenkomt over kosten die in februari zijn gemaakt, dan heeft de betaling effect op het overzicht betalingen over de maand februari. Met andere woorden: de betaling wordt geregistreerd over de maand waarop de declaratie betrekking heeft.

De SVB concludeert dat alle in de maanden januari, februari en maart ingekomen correcte declaraties die op onze query's voorkomen zijn betaald, regulier danwel via RRT. Dit laat onverlet dat het betaalde bedrag mogelijk niet helemaal juist is of dat er een administratieve fout is gemaakt (verkeerd IBAN-nummer ingevoerd).

B. **Dat alle (*hierbij is afgesproken toe te groeien van 94% naar 99%*) vanaf april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding (*niet de vervoersvergoeding en het vrij besteedbaar bedrag*) op de declaratie aan de juiste zorgverlener is betaald.**

De steekproef van de auditdienst (d.d. 16 mei naar de stand van 9 t/m 15 mei) van de SVB laat nu zien dat 95% van de na 1 april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen is betaald na

binnenkomst bij de SVB. 2% is binnen 11-15 werkdagen betaald na binnenkomst bij de SVB en 3% na 15 werkdagen na binnenkomst bij de SVB.

De steekproef van de auditdienst (d.d. 16 mei naar de stand van 9 t/m 15 mei) van de SVB laat nu zien dat 97% van de na 15 april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen is betaald na binnenkomst bij de SVB. 2% is binnen 11-15 werkdagen betaald na binnenkomst bij de SVB en 1% na 15 werkdagen na binnenkomst bij de SVB.

De afgelopen periode is veel capaciteit uitgegaan naar het aanvullend opleiden van medewerkers om hen in staat te stellen dossiers daar waar nodig zelf snel te herstellen. Veel dossiers worden nu in één keer goed verwerkt. Budgethouders en hun zorgverleners zullen dit vanaf nu gaan merken.
De opleidingsuren zijn deels gecompenseerd met tijdelijke uitbreiding van de flexibele capaciteit en het inzetten van overwerk. Toch is er een effect zichtbaar op de productiecapaciteit en daarmee de verwerkingstijd van de declaraties.

De SVB heeft vanaf de start van het trekkingsrecht geconstateerd dat het aanbod van declaraties die via de portal werden verwacht, achterblijft op de prognose (50 % via de portal). Dat heeft veel te maken met de noodscenario's en de onduidelijkheid die dit tot gevolg had voor de budgethouder in de portal.
De verdeling declaraties die binnenkomen via de portal ligt op circa 20% en via overige kanalen op 80%. Dat betekent dat in deze situatie het verwerken van declaraties, met dezelfde capaciteit, langer duurt dan ingecalculeerd.

We constateren verder dat het aantal binnengekomen declaraties aan het begin van de maand hoger ligt dan aan het einde van de maand. Dat past bij de werkwijze dat men over afgelopen periode op maandbasis declareert.

Naast het betalen van recent binnen gekomen declaraties is de extra capaciteit ook ingezet op het wegwerken van de bestaande voorraad declaraties. In de week van 4 mei wordt dit zichtbaar in de cijfers, zoals te zien is in grafiek 1 op pagina 2 (ontwikkeling voorraad declaraties).

Deze positieve ontwikkeling ten aanzien van de voorraad heeft echter invloed op het percentage declaraties dat binnen 10 dagen is betaald. In de in deze periode weg gewerkte voorraad zaten immers declaraties die al langer dan 10 dagen geleden binnen zijn gekomen.

In de Marsroute is afgesproken dat de voorraden declaraties niet uitkomen boven het aantal dat in 10 dagen verwerkt kan worden door de SVB (het 10-daagsgemiddelde). De grafiek laat zien dat de voorraden niet uitkomen boven deze norm.

2: Alle vaste 'maandloners' betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald

Maandloners worden door de SVB regulier in de lopende maand uitbetaald.

De auditdienst heeft geconstateerd dat op peildatum 8 april 2015 er 81.824 maandloners bekend zijn bij de SVB over de maand maart.

- Dat er 77.408 maandloners daarvan zijn verloond en betaald tot en met 7 mei 2015;
- Dat er 3.264 maandloners terecht niet zijn betaald (onvoldoende budget of overschrijding maximum uurloon, geen geldige toekenningsbeschikking (andere wet), geen goedgekeurde zorgovereenkomst)
- Dat het restant van 1.152 maandloners niet is verloond.

Uit een eerste analyse van deze laatste groep niet verloonde maandloners blijkt dat bij de eerste registratie ten onrechte door de SVB de selectie voor maandloners is gemaakt terwijl er sprake is van facturatie op uurbasis. Deze zorgverleners hebben mogelijk al wel gewoon uren gedeclareerd en betaald gekregen.

Hoewel er dus terecht niet betaald is, zijn in sommige gevallen wel betalingen verricht via het RRT kanaal of via overige spoedprocedures.

3: Alle urgente/schrijnende situaties worden binnen 1-3 dagen betaald

Langs verschillende interne SVB en externe kanalen (gebundeld bij Per Saldo) worden schrijnende situaties aangeleverd. De doorlooptijd is bepaald van 1255 spoedbetalingen die in de afgelopen periode als betalingsopdracht naar de bank zijn gestuurd door het Rapid Response Team (RRT) van de SVB. De gemiddelde doorlooptijd is minder dan 1,5 dag vanaf het tijdstip dat het spoedbetalingsformulier van de budgethouder binnenkomt bij het RRT, tot het tijdstip dat de betaalopdracht naar de bank verzonden wordt. Over de afgelopen periode kan geconcludeerd worden dat 99,7% van de spoedbetalingen de betalingsopdracht binnen 1-3 dagen naar de bank wordt gestuurd. Dit komt doordat er 4 (van de 1255) spoedbetalingen buiten de termijn van 1-3 dagen vielen. Deze zijn op maandag 11 mei betaald. In de week van 11 mei zijn er gemiddeld 61 spoedbetalingen per dag uitgevoerd door het RRT.
Er vindt op werkdagen terugkoppeling plaats naar Per Saldo.

Niet bij alle dossiers die aangeleverd worden bij het RRT gaat het om een verzoek tot spoedbetaling, het kan ook een vraag zijn (waarom niet betaald is) of een verzoek tot het omlabelen van een wet.

4: Bereikbaarheid optimaal
De SVB heeft het aantal medewerkers in het call center uitgebreid en opgeleid en is ingericht op 5000 telefoongesprekken per dag. De medewerkers beschikken allen over voldoende systeemfaciliteiten en zijn getraind in het kwalitatief beter te woord staan van de budgethouders om hen zo goed te kunnen helpen en er in principe geen terugbelafspraken meer nodig zijn. De SVB is daarmee voldoende bereikbaar.
Tevens heeft de SVB de openingstijden van de frontoffice verruimd tot 21.00 uur s' avonds op werkdagen en tot 16.00 uur op zaterdag. Met de maatregelen van de SVB worden telefoontjes beantwoord en vragen inhoudelijk behandeld. De budgethouder wordt direct geïnformeerd over de oplossing/vervolgtraject. De SVB stemt de bezetting af op het verwachte aanbod aan telefoontjes en

monitort de bereikbaarheid in het productieoverzicht. Gemeenten en zorgkantoren onderhouden in toenemende mate contact met budgethouders.

In de week van 11 mei is de website Steffie PGB online gezet. Steffie is de toegankelijke website waarop webjuf Steffie op eenvoudige wijze over PGB vertelt. Tevens is de aangepaste website svb.nl/PGB live met eenduidige en heldere informatie en een heldere structuur. Alle budgethouders ontvangen een brief en informatief leaflet over wat de herstelacties voor hen betekenen.

5: Signalen vanuit de budgethouders worden geadresseerd
Afgesproken is dat de signalen door Per Saldo worden ingebracht in de stuurgroep en daar worden geadresseerd met een reële planning.

Wekelijks vindt overleg plaats met Per Saldo en de BVKZ om signalen vanuit de budgethouder en zorgverleners te adresseren. De SVB heeft met deze partijen samengewerkt om aanpassingen te doen. Ook de ketenregisseurs pakken dit in de stuurgroep op.

Resultaat 6: Monitoring van de afspraken

A. Bovenstaande wordt tweewekelijks op onafhankelijke wijze gemeten en gerapporteerd.
B. Als uit hoofde daarvan of anderszins wordt gesignaleerd dat de beoogde resultaten niet worden bereikt (al dan niet door gewijzigde omstandigheden) zal de SVB dit meteen aangeven aan opdrachtgever en eigenaar.
C. Met het oog op het debat in de Tweede Kamer eind mei: VWS verwacht van de SVB (uiterlijk) op 15 mei een rapportage te ontvangen over de situatie op 10 mei op bovenstaande punten.
D. De SVB zal - conform het herstelplan – periodiek informatie leveren voor de sturing op de afspraken en daarbij ook inzicht geven in de voortgang per gemeente en per zorgkantoor.

Aan deze afspraken wordt voldaan.